

*Вестник ТвГУ. Серия "Экономика и управление". 2018. №1. С. 127–132.*

## **ПРОБЛЕМЫ РАЗВИТИЯ ТРУДОВОГО ПОТЕНЦИАЛА И КАЧЕСТВА ЖИЗНИ**

УДК 364.2

### **ОЦЕНКА КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ОКАЗЫВАЕМЫХ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В РОССИИ**

**О.В. Скудалова**

Тверской государственный университет, г. Тверь

Цель статьи – оценка качества и своевременности предоставления социальных услуг населению, которые являются ключевыми в обеспечении социальной стабильности в обществе. Это диктует необходимость повышения качества предоставления услуг государственными организациями социального обслуживания. В качестве научной новизны выступает исследование терминологического сопровождения предоставления социальных услуг, анализ нормативно-правовой базы, использование SWOT-анализа для оценки качества оказания социальных услуг.

**Ключевые слова:** социальная услуга, оценка качества социальных услуг, сфера услуг, уровень жизни населения.

Реформирование системы социального обслуживания страны должно повысить эффективность предоставления социальных услуг. Они должны быть ориентированы на потребителя, на обеспечение достойного уровня жизни и отличаться такими качествами как своевременность и полнота.

На сегодняшний день, термин «услуга» специфичен и находится на стыке экономики и юриспруденции, обозначает именно совершение физическим или юридическим лицом действий в интересах другого лица, в результате которого не создается новый материально-вещественный продукт, но изменяется качество имеющегося продукта.

Исследование концептуально-теоретических основ развития сферы услуг позволило сформировать следующую терминологическую табл. 1.

Т а б л и ц а 1

Значение сферы услуг в современном обществе

Определение	Особенности и значение сфер услуг	Автор
1. Сфера услуг – ключевая составляющая хозяйства страны и основной фактор ее экономического развития	Значение сферы услуг в обществе оценивается очень высоко. Большая часть доходов направляется на удовлетворение потребностей населения посредством потребления различного рода услуг	Н.В. Василенко, И.В. Венгерова [4, с. 102–103]
2. Сфера услуг – ключевая сфера возможностей для развития современного общества	Значение сферы услуг оценивается высоко, но подчеркивается недостаточность инновационных решений, которые бы позволили повысить эффективность при оказании услуг	Аристахов Л.Н. [3]

Определение	Особенности и значение сфер услуг	Автор
3. Сфера услуг – привлекательна для предпринимателей, так как некоторые виды деятельности, которые в нее входят, практически не требуют большого стартового капитала	Подчеркивается значение и доступность функционирования этой сферы деятельности	Л.А. Сосунова, Д.В. Чернова [6, с. 33–37]
4. Сфера услуг – неотъемлемая часть жизни людей и их деятельности практически в любой сфере	Обозначается существенное значение сферы услуг в современном обществе	А.А. Незнамова [5, с. 54–56]

Существуют три варианта определения понятия «услуга» в зависимости от подхода к определению ее сути:

- определения, дающие характеристику услуге как действию и виду деятельности;
- определения, которые рассматривают услугу как результат деятельности;
- определения, дающие характеристику услуге как деятельности и как результата.

Контроль качества социальных услуг осуществляется в России основном в соответствии с ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг». Под контролем качества оказываемых услуг подразумевается «проверка полноты, своевременности предоставления этих услуг, а также их результативности (материальной, определяющей степень решения материальных или финансовых проблем клиентов, или нематериальной, определяющей степень повышения физического, морально-психологического состояния клиента, решения его бытовых, правовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги)» [1]. В Российской Федерации действуют национальные стандарты, регулирующие оказание социальных услуг:

- ГОСТ Р 52885-2007 «Социальные услуги семье»;
- ГОСТ Р 52886-2007 «Социальные услуги женщинам»;
- ГОСТ Р 53058-2008 «Социальные услуги гражданам пожилого возраста»;
- ГОСТ Р 53059-2008 «Социальные услуги инвалидам» и другие.

В соответствии с федеральным законом № 422 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» описаны виды социальных услуг, предоставляемых гражданам РФ [2]. Примеры и виды предоставляемых социальных услуг представлены в табл. 2.

Сегодня в условиях макроэкономической нестабильности усилия государственных органов управления направлены на поддержание конкурентоспособности экономических систем регионов и страны. При этом решение актуальных социальных проблем общества, оказания социальных услуг, оказывающих влияние на качество жизни населения, рассматривается лишь как сопутствующая задача. На государственном уровне ставится цель

сбалансированности социально-экономического развития субъектов Российской Федерации, которая может быть достигнута только путем сокращения дифференциации в уровне жизни населения и качестве предоставления социально значимых услуг на основе применения эффективных моделей и механизмов.

Т а б л и ц а 2

Примеры направлений оказания социальных услуг в России

Сегмент сферы услуг	Направления оказания услуг СОП	Приоритетная группа потребителей
Социально-медицинские	Лечебный массаж Стоматологические услуги	Инвалиды, дети-инвалиды Инвалиды, пенсионеры
Социально-туристские услуги	Детские оздоровительные лагеря Санаторно-курортное лечение	Дети из малоимущих семей, дети-инвалиды Инвалиды, пенсионеры
Социально-бытовые услуги	Ремонт бытовой техники	Пенсионеры, инвалиды, малообеспеченные семьи
Услуги сферы культуры	Билеты на концерты, выставки	Пенсионеры, инвалиды, малообеспеченные семьи
Услуги физической культуры и спорта	Абонементы в бассейны и тренажерные залы	Пенсионеры, инвалиды, малообеспеченные семьи
Юридические услуги	Консультации, ведение дел в суде	Пенсионеры, инвалиды, малообеспеченные семьи

Социальные проблемы в российской действительности различны: обеспечение продовольствием населения в труднодоступных районах, оказание своевременной медицинской помощи, обеспечение качества жизни престарелых и другие. Необходимость их решения определила вектор развития социальных услуг и направления активизации деятельности социально ориентированных предприятий, которые в свою очередь, базируются на принципах эффективного взаимодействия бизнес-сообщества и властных структур с целью одновременного повышения рентабельности социального бизнеса и решения актуальных социальных проблем российских территорий.

В качестве примера можно отметить предоставление оздоровительных услуг в Архангельской области. Не является секретом, что жители многих крупных городов страдают из-за аллергических расстройств и заболеваний дыхательных путей, возникающих вследствие загрязнения окружающей среды. Социальный предприниматель г. Северодвинска (Архангельская область) С.А. Лебедев создал организацию помощи больным астмой и аллергией, которая оказывают оздоровительные услуги 1,5 тыс. жителям Северодвинска. Цель проекта – реализовать наиболее современный и эффективный метод немедикаментозной профилактики и лечения иммунных расстройств, аллергозов и астмы с привлечением возможностей фондов обязательного медицинского страхования для обеспечения доступности лечения. В перспективе создатели проекта рассчитывают включить услугу в полис ОМС. Подобные организации могут качественно изменить общее состояние здоровья граждан Российской Федерации.

В туристической сфере актуальными являются услуги для инвалидов-колясочников. Например, компания «Либерти», создала доступ к туризму для людей с ограниченными возможностями. Цель проекта – реализация на территории России и стран-соседей специализированных экскурсионных туров для инвалидов-колясочников с помощью специальных технических средств и подготовленного персонала. Другими словами, в России формируется комплекс услуг для инвалидов-колясочников (туристических, транспортных, информационных, бытовых, развлекательных), происходит активное развитие доступной среды, создание новых рабочих мест, что тоже очень актуально для нашей страны. Данное предприятие создано в г. Санкт-Петербурге и поддержано с финансовой и технической стороны Фондом «Наше будущее». Фонд решает следующие задачи:

1. Выявление действующих социальных предприятий и социальных предпринимателей, а также новых предпринимательских инициатив в области социального предпринимательства (социальные бизнес-идеи).

2. Определение направления и форм поддержки развития и повышения эффективности деятельности социальных предприятий, социальных предпринимателей, их социальных инициатив, обеспечивающих их успешную реализацию.

3. Оказание необходимой поддержки создаваемым и действующим социальным предприятиям в форме:

- финансовой поддержки в виде грантов, займов, участия в уставном капитале;
- обучения и консультирования по актуальным вопросам их деятельности;
- информационного обеспечения и продвижения;
- иных форм поддержки.

4. Широкое распространение идеи социального предпринимательства при формировании позитивного отношения к социальному предпринимательству в обществе. Другими слова, оказание социальных услуг населению – одна из ключевых задач, стоящих перед государством.

В качестве оценки социальных услуг, предоставляемых гражданам России, использован метод SWOT-анализа (табл. 3).

Т а б л и ц а 3

SWOT-анализ ситуации оценки качества оказания социальных услуг  
в России

Сильные стороны	Слабые стороны
<p>1.Наличие конкурентной среды, сформированной в последние годы в сфере социальных услуг (формирование государственного заказа).</p> <p>2.Обеспечение возможности выбора потребителем поставщика услуги благодаря созданным условиям для развития рынка в сфере оказания социальных услуг</p> <p>3.Законодательно закреплённая роль общественного контроля (442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»)</p>	<p>1. Ослабление государственного контроля над исполнением и качеством социальных услуг</p> <p>2. Отсутствие региональных групп общественного (гражданского) контроля в некоторых субъектах РФ</p> <p>Отсутствие эффективной централизованной федеральной методики проведения контрольных мероприятий по оказанию социальных услуг</p>

Сильные стороны	Слабые стороны
Возможности	Угрозы
1. Действенным механизмом должен стать государственный региональный контроль (надзор) оказания социальных услуг. 2. Наличие эффективных механизмов и инструментов контроля в оказании социальных услуг 3. Использование лучших практик по оказанию социальных услуг (зарубежный опыт)	1. Непредсказуемость разработанной методики по оказанию социальных услуг в современных условиях. 2. Бесконтрольное оказание социальных услуг государством 3. Некачественное и несвоевременное оказание такого вида услуг

Региональными министерствами ежегодно проводятся проверки в рамках реализации полномочий по осуществлению государственного контроля в сфере социального обслуживания граждан. Официальные результаты проверок выкладываются на сайтах соответствующих министерств (например, Нижегородская, Тверская области). В некоторых министерствах сформированы отделы, занимающиеся контролем качества предоставляемых гражданам услуг (например, Министерство социальной защиты Рязанской области).

Эффективно сформированная система контроля качества позволит сочетать соблюдение нормативных требований при предоставлении социальных услуг и контроль с «точки зрения потребителя услуг и социума». Все существующие виды контроля и оценки, а также будущие методики будут мотивировать организации социального обслуживания повышать качество предоставления услуг, тем самым быть более привлекательными для потребителя.

### **Список литературы**

1. ГОСТ Р 52496-2005 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг.
2. Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации: Федеральный закон Рос. Федерации от 23 декабря 2013 г. №422-ФЗ (ред. от 28.12.2013).
3. Аристахов, Л.Н., Юсупов, О.Р. Инновации в экономике сферы услуг и проблемы развития предпринимательства в полиграфической отрасли // Мир экономики и права. 2015. Выпуск № 19. С. 386.
4. Василенко, Н.В., Венгерова, И.В. Роль сферы услуг в развитии современной экономики // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. 2012. Выпуск № 2. С. 189.
5. Незнамова, А.А. К вопросу о защите прав потребительских оценочных услуг // Актуальные вопросы юридических наук в современных условиях: сб. науч. тр. по итогам международной научно-практической конференции. СПб, 2016. С. 233
6. Сосунова Л.А., Чернова Д.В. Влияние сферы услуг на экономику // Российское предпринимательство. 2003. № 3 (39). С. 143.

### **ASSESSMENT OF QUALITY CONTROL OF THE SOCIAL SERVICES IN RUSSIA**

**O.V. Skudalova**

Tver State University, Tver

The article analyses the efficiency of social services for the population and the importance of obligatory control and quality assessment provided by the state in modern social and economic conditions. The author highlights the necessity of the services' quality increasing. The scientific novelty involves investigating legal and regulatory framework, implementing SWOT-analysis for the quality assessment.

**Keywords:** the service, the social services, the techniques of assessment of quality of social services, the services sector, the standard of living of the population.

*Об авторе:*

СКУДАЛОВА Олеся Викторовна – кандидат экономических наук, старший преподаватель кафедры экономики предприятия и менеджмента Института экономики и управления, Тверской государственный университет, e-mail: [Olesyavic2@inbox.ru](mailto:Olesyavic2@inbox.ru)

*About the author:*

SKUDALOVA Olesya Viktorovna – candidate of economic Sciences, senior lecturer, Department of enterprise Economics and management, Institute of Economics and management, Tver state University, e-mail: [Olesyavic2@inbox.ru](mailto:Olesyavic2@inbox.ru)

**References**

1. GOST R 52496-2005 Social'noe obsluzhivanie naselenija. Kontrol' kachestva social'nyh uslug.
2. Ob osnovah social'nogo obsluzhivaniya grazhdan v Rossijskoj Federacii: Federal'nyj zakon Ros. Federacii ot 23 dekabrya 2013 g. №422-FZ (red. ot 28.12.2013).
3. Aristahov, L.N., Jusupov, O.R. Innovacii v jekonomike sfery uslug i problemy razvitija predprinimatel'stva v poligraficheskoj otrasli // Mir jekonomiki i prava. 2015. Vypusk № 19. S. 386.
4. Vasilenko, N.V., Vengerova, I.V. Rol' sfery uslug v razvitii sovremennoj jekonomiki // Mezhdunarodnyj zhurnal prikladnyh i fundamental'nyh issledovanij. 2012. Vypusk № 2. S. 189.
5. Neznamova, A.A. K voprosu o zashhite prav potrebitel'skih ocenочnyh uslug // Aktual'nye voprosy juridicheskikh nauk v sovremennyh uslovijah: sb. nauch. tr. po itogam mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoy konferencii. SPb, 2016. S. 233
6. Sosunova L.A., Chernova D.V. Vlijanie sfery uslug na jekonomiku // Rossijskoe predprinimatel'stvo. 2003. № 3 (39). S. 143.